



О.А. Бормотова

# **ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Екатеринбург  
2016

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра социально-культурных технологий

О.А. Бормотова

# **ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Учебно-методическое пособие  
по выполнению курсовой работы  
для обучающихся по направлению 100400 «Туризм»  
профиль «Технология и организация туроператорской и  
турагентской деятельности, 100100 «Сервис»  
профиль «Конгрессно-выставочный сервис»

Екатеринбург  
2016

Печатается по рекомендации методической комиссии ФТиС.  
Протокол № 3 от 5 ноября 2015 г.

Рецензент – канд. пед. наук, доцент кафедры философии, зав. кафедрой  
философии ФГБОУ ВПО «УГЛТУ» Новикова О.Н.

Редактор Р.В. Сайгина  
Оператор компьютерной верстки Т.В. Упорова

---

Подписано в печать 29.02.16		Поз. 94
Плоская печать	Формат 60×84 1/16	Тираж 10 экз.
Заказ №	Печ. л. 1,39	Цена руб. коп.

---

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ  
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

## ВВЕДЕНИЕ

Гостиничная индустрия представляет собой комплекс предприятий по предоставлению услуг временного размещения и дополнительных услуг, необходимых гостю. В условиях динамично развивающихся экономических, технических, политических и других процессов основными законами существования гостиничного комплекса на протяжении веков являются законы гостеприимства. В современном мире на основе гармоничного сочетания профессионального производства услуг и радушного отношения персонала к гостю формируется тенденция специализации средств размещения вслед за изменяющимися потребностями гостя.

Настоящие методические рекомендации предназначены для оказания помощи обучающимся в подходе к выбору темы исследования, в подборе и изучении рекомендованных источников, в оформлении и защите основных положений проведенного исследования. Рекомендованные формы документации по курсовому проектированию приведены в тексте методического пособия.

### 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ

**Цель курсового проектирования** – закрепление, углубление и обобщение знаний и компетенций по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» и смежным с ней дисциплинам, формирование навыков решения творческих профессиональных задач, овладение методами научных исследований.

**Задачи курсового проектирования:**

- систематизация, закрепление, углубление и расширение приобретенных обучающимся знаний, умений, владений и компетенций в сфере организации гостиничных услуг;
- овладение навыками анализа, обобщения, практического применения полученных теоретических знаний к решению конкретных задач;
- развитие самостоятельности при выборе методов расчета и творческой инициативы при решении конкретных задач;
- развитие навыков по выполнению расчетов, принятию технологических решений и по оформлению графической части проекта;
- овладение навыками самостоятельной работы со специальной литературой (каталогами, справочниками, стандартами и т.д.);
- овладение навыками самостоятельной работы со специальным программным обеспечением для компьютеров;
- подготовка к более сложной задаче заключительного этапа учебного процесса – выполнению и защите дипломного проекта (ВКР).

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ, УМЕНИЯМ, НАВЫКАМ, ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЙСЯ**

**В результате освоения дисциплины обучающийся по направлению «туризм» должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:**

- **проектная деятельность:**
  - постановка задач проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях;
- **организационно-управленческая деятельность:**
  - распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- **научно-исследовательская деятельность:**
  - исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
  - адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии;
- **производственно-технологическая деятельность:**
  - использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации турпродукта;
- **сервисная деятельность:**
  - организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений.

**В результате освоения дисциплины обучающийся по направлению «сервис» должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:**

- **организационно-управленческая деятельность:**
  - участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
  - участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
  - выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующих запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- **научно-исследовательская деятельность:**
  - разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
  - участие в исследованиях потребительского спроса;
  - мониторинг потребностей;
- **производственно-технологическая деятельность:**
  - разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

• **сервисная деятельность:**

- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

ОБУЧАЮЩИЕСЯ должны овладеть следующими **общекультурными (ОК), общепрофессиональными (ОПК) и профессиональными компетенциями (ПК)**, формированию которых способствует изучение курсов «Технология и организация гостиничных услуг» и «Техника и технология в гостиничном сервисе»:

- по направлению «Туризм»:

шифр компетенции	Сущность (наименование) компетенции
<b>ОК-5</b>	Способность к самоорганизации и самообразованию
<b>ОПК-3</b>	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
<b>ПК-13</b>	Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

- по направлению «Сервис»:

шифр компетенции	Сущность (наименование) компетенции
<b>ОК-2</b>	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
<b>ОПК-3</b>	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
<b>ПК-1</b>	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
<b>ПК-6</b>	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

### 3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К КУРСОВОМУ ПРОЕКТУ

При выполнении курсового проектирования необходимо соблюдать следующие основные требования:

- обоснование актуальности, определение предмета и задач исследования;
- критический обзор источников по теме исследования;
- самостоятельный анализ поставленных в курсовом проекте проблем;
- исследование закономерностей и особенностей развития явлений и процессов в реальной действительности;

- применение в исследовании современных методов и информационных технологий в решении управленческих, экономических, правовых и психологических проблем;
- анализ отечественного и зарубежного опыта в исследуемой области;
- решение типовых задач и нестандартных ситуаций;
- использование в исследовании схем, таблиц, диаграмм, графиков и другого иллюстрационного материала;
- аргументированность выводов по главам (вопросам), в заключении проекта, а также обоснование предложения по использованию результатов исследования на практике;
- соответствие содержания проекта целям и задачам исследования;
- правильное оформление списка использованной литературы с обязательным включением в него современных источников;
- соблюдение требований к оформлению результатов исследования.

Курсовое проектирование в целом предполагает инициативу и творческий подход при исследовании выбранной темы.

### **3.1. Выбор темы курсового проектирования**

Качество выполнения курсового проекта зависит от правильного и своевременного выбора его темы. Темы курсовых проектов должны быть актуальными, учитывать потребности науки и практики. Рекомендуется выбирать для курсового проекта наименее исследованную тему, так как это дает обучающемуся возможность, во-первых, приступить к ее разработке с большим интересом; во-вторых, способствует выработке собственной позиции по изучаемым вопросам.

В соответствии с учебными планами кафедрой социально-культурных технологий разработан примерный перечень тем курсовых проектов. Этот перечень приведен в рабочих учебных программах. Тему курсового проекта обучающийся выбирает самостоятельно.

Следует иметь в виду, что по согласованию с преподавателем обучающийся может выбрать тему курсового проекта, не включенную в примерный перечень тематики курсовых проектов. Им также представлено право по согласованию с преподавателем изменять название темы из предложенного перечня применительно к своим научным интересам и личным склонностям.

О выбранной теме обучающийся должен сообщить преподавателю – руководителю курсового проекта в сроки, установленные в задании.

Основными функциями руководителя курсового проекта являются:

- оказание помощи обучающемуся в выборе темы и обосновании её актуальности и практической значимости;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы;
- консультирование обучающихся по вопросам содержания и последовательности выполнения курсового проекта;
- контроль за ходом выполнения курсового проекта.

После утверждения темы начинается период ее разработки, связанный с отбором и изучением источников. Именно на этом этапе проявляются умение и навыки обучающегося в поиске и систематизации необходимых источников. При подготовке курсовых проектов необходимо использовать следующую научную литературу:

- монографии (научные книги по специальным темам);
- научные статьи из журналов;
- статьи из сборников научных трудов;
- статьи из материалов научных конференций;
- научно-практические комментарии законов.

### **3.2. Разработка рабочего плана курсового проекта**

Важным этапом написания курсового проекта является составление рабочего плана. Рабочий план раскрывает внутреннюю структуру курсового проекта. Он должен быть строго выдержан логически. Поэтому его составление – это самый ответственный этап в подготовке курсового проекта. Рабочий план курсового проекта должен включать в себя следующие обязательные составные части:

- введение, которое определяет предмет исследования, дает краткий обзор законодательных актов, литературы, указывает на целесообразность исследования и раскрывает его структуру;
- аналитическую часть, состоящую из глав и параграфов;
- выводы, рекомендации;
- справочный аппарат, включающий титульный лист, список использованной литературы, ссылки, содержание;
- приложение: таблицы, схемы, образцы договоров и т.п. Следует помнить, что своевременно продуманный рабочий план, умело подобранный и систематизированный материал являются успешным началом работы.

### **3.3. Требования к плану и содержанию курсового проекта**

Курсовой проект должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать четкую формулировку цели, задач;
- максимально полно и в логической последовательности раскрывать содержание, излагать авторские выводы и предложения;
- отвечать всем требованиям по оформлению проекта;
- иметь приложения.

При оценке качества выполнения курсового проекта учитываются следующие требования:

- курсовой проект должен быть выполнен самостоятельно и отличаться критическим подходом к современному состоянию соответствующей проблемы, а также творческим подходом к определению концептуальной установки на разработку темы и практических предложений;



- должна быть раскрыта сущность исследуемой проблемы, её значение в современных условиях;
- раскрытие темы должно быть полным, конкретным, насыщенным фактическими данными, материалы литературных источников должны быть использованы творчески и в непосредственной связи с разрабатываемой темой;
- должен иметь достаточный научный уровень и включать основные теоретические и практические аспекты разрабатываемой темы;
- должен основываться на действующих правовых и нормативных документах, современной практике в сфере гостиничной индустрии;
- должен быть написан грамотным языком и выполнен в соответствии с нижеприведёнными общими требованиями к структуре и оформлению курсового проекта.

### 3.4. Требования к оформлению основного текста курсового проекта

Курсовой проект должен иметь следующую структуру:

1. Титульный лист (Приложение 2)
2. Задание (Приложение 1)
3. Содержание (Приложение 3)
4. Введение
5. Основная часть
6. Заключение
7. Список использованных источников
8. Приложения

**Содержание** включает основные структурные элементы курсового проекта: список заголовков разделов, подразделов и пунктов курсового проекта с указанием номера страницы, с которой они начинаются.

Введение, основная часть, заключение должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи. **Основная часть** курсового проекта включает разделы, подразделы, отражающие все пункты задания, с четким изложением методики, содержания и результатов проделанной работы.

Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела должна быть точка.

Пункты нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого подраздела. Номер пункта состоит из номера раздела, номера подраздела и номера пункта, разделенных точкой. В конце номера пункта должна быть точка.

Подчеркивание заголовков не допускается. Точки в конце заголовков не ставятся. Заголовки могут выделяться шрифтом большего размера или полужирным шрифтом.

Каждая часть курсового проекта начинается с нового листа.

При использовании текста литературных источников после дословных цитат следует давать ссылку на соответствующий источник. Для этого в квадратных скобках проставляют номер, под которым соответствующий литературный источник значится в списке литературы. При ссылке на правовые акты и нормативные документы в тексте указывается их полное наименование.

Иллюстрации, расположенные на отдельных страницах, включаются в общую нумерацию страниц.

Иллюстрации, кроме таблиц, обозначаются словом «Рис.» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела. Номер иллюстрации должен состоять из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например: Рис. 1.2 – второй рисунок первого раздела. Все иллюстрации должны иметь подрисуночные подписи.

Нумерация таблиц проводится аналогично. Надпись «Таблица» и ее номер помещаются в правом верхнем углу таблицы. Над таблицей помещается ее название.

Все источники, представленные в списке литературы, нумеруются.

**В приложениях** помещают вспомогательные материалы, имеющие непосредственное отношение к теме (документы, на которых основывается текст; таблицы и другой материал из официальных изданий); материалы второстепенного значения для более полного освещения темы. Курсовой проект обязательно аккуратно сшивается или переплетается.

Приложения оформляются как продолжение проекта после списка литературы, располагаются и нумеруются в порядке ссылок в тексте. Каждое приложение начинается, как правило, с нового листа словом «Приложение» в правом верхнем углу с указанием его номера.

Во **введении** кратко обосновывается актуальность темы курсового проекта, отражается социальная значимость темы, обосновывается база проектирования. Формулируются цель и задачи курсового проекта (*цель* вытекает из названия темы проекта, а *задачи* включают в себя 3-4 позиции, которые соответствуют цели курсового проекта).

Даётся краткий обзор проблем, связанных с организацией деятельности определённой службы гостиницы или туристского комплекса, указанной в теме, рассматривается важность и необходимость эффективного их решения, а также раскрываются актуальность и значение темы, формулируются цели и задачи проекта, основные направления развития предприятий гостиничного сервиса в условиях современного рынка услуг, важность и необходимость эффективного решения вопросов организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.

**Основная часть** делится на теоретическую и практическую. В практической части отражаются результаты (данные). Каждая из частей может состоять из разделов или глав, которые могут подразделяться на параграфы. Каждый раздел или глава раскрывают тот или иной аспект заявленной темы и должны завершаться обобщающими выводами.

В основной части излагаются теоретические основы изученной темы, дается анализ и интерпретация собранного фактического материала, описываются проведенные наблюдения и эксперименты, результаты практики.

К первой и второй частям необходимо составить перечень вопросов в определенной последовательности, которые поэтапно помогут раскрыть тему курсового проекта.

В **заключении** делаются выводы по всем главам, рекомендации и предложения по повышению культуры обслуживания в данном предприятии, улучшению технологических и организационных аспектов, которые предлагаются автором, а также по внедрению полученных результатов.

По ходу написания проекта можно корректировать вопросы, представлять их местами с тем, чтобы соблюдать последовательное и логическое изложение материала.

Далее продумать и подобрать материал для оформления и дополнения курсового проекта иллюстрациями и приложениями.

Черновой материал необходимо еще раз внимательно прочесть, поработать, исправить ошибки в тексте.

В качестве *приложений* помещаются проекты нормативно-правовых документов, статистические и социологические анализы и обзоры, схемы, таблицы, подготовленные автором, проекты и образцы документов, договоров.

Для курсового проекта допустимый процент заимствования, определяемый программой «Антиплагиат», не может превышать 30 %, при его превышении в сданном на кафедру проекте, он возвращается обучающемуся без указания замечаний руководителя по тексту проекта.

### **3.5. Оформление списка использованной литературы**

Список использованных источников и литературы – список содержит перечень литературных источников (монографии, статьи, отчеты, материалы из сети Internet и т.п.), которые были использованы при выполнении курсового проекта и на которые сделаны ссылки в тексте. Список использованной литературы должен оформляться в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.5-2008. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления. Список должен включать не менее 20 наименований. Список использованных источников следует располагать по алфавиту или в порядке появления ссылок в тексте проекта.

Выполненный курсовой проект сдается для проверки преподавателю. Если курсовой проект не будет сдан в указанный срок, руководитель курсовых проектов пишет докладную заведующему кафедры, и вопрос с обучающимся решается в административном порядке.

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ТЕКСТОВОЙ ЧАСТИ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

1. Содержание текстовой части курсового проекта может быть представлено в виде текста, таблиц, иллюстраций, формул, уравнений и других составляющих.

2. Текст курсового проекта должен отвечать следующим требованиям:

- четкости структуры;
- логичности и последовательности;
- точности приведенных сведений;
- ясности и логичности изложения материала;
- описание процессов и технологических операций должно быть выполнено в соответствии с принятой научной терминологией.

3. Курсовой проект выполняется на листах формата А4.

При выполнении курсового проекта на компьютере текст следует набирать через полуторный межстрочный интервал, размер кегля - 14, шрифт - Times New Roman.

Текст курсового проекта следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - 25 мм, правое - 10 мм, нижнее - 10 мм и верхнее - 25 мм.

Общий объем курсового проекта определяется научным руководителем курсового проекта. В среднем курсовой проект имеет объем не менее 30 страниц машинописного текста (без приложений).

Для заголовков должны использоваться стили различных уровней, которые можно установить (формат/стиль/изменить).

##### Стили для использования

Название стиля	Параметры
<b>Заголовок 1</b> для заголовков разделов: Введение, Главы, Заключение, Список использованных источников, Приложения.	Шрифт Arial, 18 pt, жирный, выравнивание по центру
<b>Заголовок 2</b> для заголовков параграфов	Шрифт Arial, 14 pt, жирный, выравнивание по центру
Обычный текст для текста научных изданий и методической литературы	Шрифт Times New Roman, 14 pt, выравнивание по ширине
Сноска, примечание	Шрифт Times New Roman, 11 pt,

Нумерация глав и параграфов выполняется арабскими цифрами с точкой после цифры. После названия главы точка не ставится. Между заголовком и текстом ставится пробел. Разделы Введение, Заключение, Список литературы и Приложения не нумеруются.

Пример оформления:

## **1. Теоретические аспекты развития сельского туризма в Свердловской области**

### **1.1. Особенности развития сельского туризма**

Текст раздела .....

Каждый раздел начинается с новой страницы.

Страницы курсового проекта нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист курсового проекта включается в общую нумерацию, но на самом титульном листе номер не ставится. На последующих страницах номер проставляется снизу по центру.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего проекта и обозначаться арабскими цифрами с точкой в конце.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ГРАФИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСОВОГО ПРОЕКТА**

1. Графическая часть курсового проекта должна отражать его основные результаты и наглядно подтверждать изложенный в тексте материал.

2. Графическая часть курсового проекта может быть представлена в виде чертежей, схем, таблиц, рисунков, графиков, диаграмм, гистограмм, карт и т.п.

3. Графическая часть курсового проекта выполняется на бумажных носителях стандартного формата. Допускается использование фотоносителей, демонстрируемых с помощью технических средств.

4. Графические материалы на бумажных носителях могут быть выполнены вручную карандашом, фломастером, гелевой ручкой, черной тушью или с использованием графических устройств вывода ЭВМ.

5. Объем графической части не должен превышать 5 листов формата А1, расчетно-графической работы – 2 листов формата А1.

6. При выполнении графических документов необходимо применять условные обозначения, установленные нормативными документами. При использовании дополнительных графических обозначений должны быть приведены соответствующие пояснения.

## **6. РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ КУРСОВОГО ПРОЕКТА БАКАЛАВРА**

Рецензия на курсовой проект является важнейшим документом, определяющим полноту и качество представленных материалов. Рецензентом выступает преподаватель.

В рецензии должны быть отражены:

- актуальность и соответствие содержания курсового проекта бакалавра заданию;
- элементы новизны и оригинальности решений, практическая и научная ценность проекта;
- полнота освещения разделов курсового проекта,
- дополнительные замечания рецензента;
- общий вывод рецензента;
- сведения о рецензенте.

Обучающемуся предоставляется возможность ознакомления с рецензией до защиты курсового проекта бакалавра для подготовки ответов на приведенные в них замечания.

## **7. ПОРЯДОК СДАЧИ КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ**

С момента выбора темы курсового проекта обучающийся начинает собирать материал: подбирать необходимую для написания проекта литературу, нормативные источники, составляет план работы, который согласовывается с руководителем. В ходе подготовки курсового проекта обучающийся обязательно консультируется с руководителем. Он обязан сдать подготовленный курсовой проект на кафедру в сроки, указанные в Приложении 1. Сдача курсового проекта на кафедру осуществляется в печатном и электронном виде. Руководитель в течение двух недель осуществляет проверку курсового проекта и вносит свои поправки, коррективы, изменения, замечания и дополнения.

По истечении двух недель обучающийся забирает с кафедры курсовой проект с отзывом руководителя, содержащим допуск к защите (с указанием даты допуска) либо с указанием замечаний, составленных в письменной форме, для их исправления. Курсовой проект может быть не допущен к защите при ненадлежащем выполнении разделов задания, а также при грубых нарушениях правил оформления работы.

Обучающийся в течение двух недель исправляет курсовой проект в соответствии с замечаниями руководителя и сдает итоговый и предыдущий варианты курсового проекта на кафедру в бумажном и электронном виде. Через неделю обучающийся получает на кафедре курсовой проект, в котором указываются вопросы, на которые ему необходимо ответить во время защиты. В назначенный кафедрой день обучающийся приносит на защиту курсовой проект.

## **8. ЗАЩИТА КУРСОВОГО ПРОЕКТА**

Выполненный курсовой проект проверяется в срок до 15 дней руководителем проекта. На основании проверки решается вопрос о допуске курсового проекта к защите. Заключительный этап курсового проектирования –

это его защита. В ходе защиты обучающийся должен показать знания, полученные при изучении выбранной темы. Поэтому ему следует быть готовым к ответу на любой вопрос как по тексту проекта, так и по проблеме в целом. Курсовой проект должен быть защищен до начала экзаменационной сессии. Защита курсового проекта носит публичный характер. Рекомендуемая процедура защиты включает:

- доклад обучающегося;
- обсуждение;
- вопросы преподавателя;
- ответы студента на вопросы.

На процедуру защиты курсового проекта отводится до 30 мин, в том числе 5-7 мин отводится на доклад. На защите курсового проекта обучающийся должен кратко изложить содержание проекта (возможно представление графического и раздаточного материала, фотографий и др.), дать исчерпывающие ответы на вопросы преподавателя. Преподаватель определяет уровень теоретических знаний и практических умений обучающегося, а также степень соответствия курсового проекта предъявляемым к нему требованиям. Курсовой проект оценивается преподавателем (с учётом доклада обучающегося, ответов студента на вопросы, качества выполнения проекта) по пятибалльной системе: 5 («отлично»), 4 («хорошо»), 3 («удовлетворительно»), 2 («неудовлетворительно»).

Проект может быть оценен:

Оценка «отлично» ставится тогда, когда проект выполнен самостоятельно и творчески с глубоким знанием содержания основных вопросов и литературы по теме.

Оценка «хорошо» ставится тогда, когда в проекте, выполненном на высоком творческом уровне, нет должной самостоятельности и элементов творчества, есть недочеты в оформлении проекта.

Оценка «удовлетворительно» ставится тогда, когда в проекте в целом освещаются основные вопросы темы, но существуют недостатки в логическом изложении положений, содержатся отдельные ошибочные выводы, а также есть небрежность в оформлении проекта.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если тема в проекте не освещена.

Положительная итоговая оценка по учебной дисциплине, изучение которой предусматривает выполнение курсового проекта, выставляется при условии сдачи курсового проекта на оценку не ниже, чем «удовлетворительно». Обучающимся, получившим неудовлетворительную оценку по курсовому проекту, по решению руководителя курсового проекта предоставляется право доработки прежней темы или выбора новой темы курсового проекта и определяется новый срок для его выполнения или доработки. Обучающиеся, не сдавшие в срок курсовой проект или получившие на защите неудовлетворительную оценку, к экзаменационной сессии не допускаются.

**Образец задания на курсовой проект**

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВПО «Уральский государственный  
лесотехнический университет»**

Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_  
Направление \_\_\_\_\_  
Дисциплина \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ  
НА КУРСОВУЮ РАБОТУ / КУРСОВОЙ ПРОЕКТ БАКАЛАВРА**

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

1. Тема работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ утверждена приказом ректора № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

2. Срок сдачи выпускником законченной работы

3. Исходные данные \_\_\_\_\_

4. Перечень основных вопросов, подлежащих исследованию, объём и содержание пояснительной записки



5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей) \_\_\_\_\_

---



---



---

6. График выполнения курсовой работы

№ п/п	Наименование этапов работы	Срок выполнения этапов работы	Примечание
1	Консультация		
2	Изучение специальной литературы, сбор материала		
3	Оформление результатов работы		
4	Подготовка иллюстративного материала и доклада		
5			
6			
7	Защита		

7. Дата выдачи задания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Руководитель курсовой работы бакалавра**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Задание принял к исполнению**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

**Образец оформления титульного листа курсового проекта**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ФГБОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»  
Факультет туризма и сервиса  
Кафедра социально-культурных технологий

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ БАЗЫ  
ДЛЯ ГОСТИНИЦЫ «ЛУНА 2000»**

Курсовой проект по дисциплине  
«Технология и организация гостиничных услуг»

Разработал обучающийся группы ФТиС-21 \_\_\_\_\_ Л.М. Лебедев  
(подпись)

Руководитель проекта \_\_\_\_\_ О.А. Бормотова  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ С.Ф. Масленникова  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(оценка, дата)

\_\_\_\_\_  
(БР оценка, дата)

Екатеринбург 2016

**Образец содержания курсового проекта  
Содержание**

Введение	3
Глава I. Понятие, классификация и виды гостиниц	5
§ 1. Понятие гостиницы	5
§ 2. Виды гостиниц	10
Глава II. Создание гостиниц, порядок оказания гостиничных услуг	17
§ 1. Создание гостиниц	17
§ 2. Порядок оказания гостиничных услуг	22
§ 3. Оказание гостиничных услуг на примере гостиничного комплекса «Луна 2000»	25
Заключение	28
Список использованной литературы	29
Приложение 1	30
Приложение 2	32

### **Примерная тематика и содержание курсовых проектов**

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
4. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
5. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
6. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
7. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
8. Технология работы с гостями ГОСТИНИЦЫ, имеющими ограниченные физические возможности.
9. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
10. Технология работы швейцаров в гостинице.
11. Технология работы подносчиков багажа в гостинице.
12. Технология работы пажей-посыльных в гостинице.
13. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
14. Технология работы службы консьержей в гостинице.
15. Технология работы службы дворецких в гостинице.
16. Технология работы с электронными системами запираания гостиничных помещений.
17. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.
18. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
19. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.
20. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
21. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
22. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
23. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
24. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
25. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
26. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
27. Технология работы по организации медицинского обслуживания в гостинице.

28. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.
29. Технология работы службы питания в гостинице.
30. Технология работы службы Room-service гостиницы.
31. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
32. Технология работы столовой для персонала гостиницы.
33. Технология работы лобби-баров в гостинице.
34. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
35. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
36. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
37. Технология уборки общественных помещений гостиницы
38. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
39. Технология работы административной службы в гостинице
40. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
41. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
42. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
43. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
44. Технология работы по организации хранения личных клиентов в гостинице.
45. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
46. Технология работы анимационной службы в гостинице.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

### СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

#### Основная литература:

1. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. вузов, обуч. по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Академия, 2011. - 288 с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009. - 224 с.
3. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов] / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К\*, 2010. - 328 с.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М., 2011.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание – Киев, 2004.
6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. - М., 2007.
7. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.- М., 2007.
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М., 2006.

#### Дополнительная литература:

1. Богушева Н. Г. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. - Ростов-на-Дону, 2002.
2. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М., 2005.
3. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - М., 2006.
4. Веткин. В.А. Технология создания туристского продукта: учеб. пособие. М: ГроссМедиа: Росбук, 2008.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов-на-Дону, 2005.
- Волков Ю.В. Гостиничный и туристский бизнес: учеб. пособие для вузов. 2-е изд. –Ростов н/Д: Феникс, 2009.
7. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. - М., 2007.
8. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. - М., 2007.
9. Кобяк М.В. Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие для вузов. - М.:Магистр, 2008.
10. Кусков А.С., Лысиков О.В. Курортология и оздоровительный туризм. - Ростов-на-Дону, 2004.
11. Лесник А.Л. Организация и управление гостиничным бизнесом. – М., 2002.

12. Лесник А.Л. Функционирование гостиничных комплексов крупнейших городов Европы. – М., 2002.
13. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Практические аспекты работы в гостиницах: Сборник деловых ситуаций для студентов и слушателей. – М., 2002.
14. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Международные системы классификации отелей. – М., 2003.
15. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. - М., 2006.
16. Скобкин С.С. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания. - М., 2004.
17. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. - М., 2007.
18. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособие для вузов/В. С. Сенин, А.В. Денисенко. – М.:Финансы и статистика, 2008.
19. Технологии и методы оздоровительного сервиса: учеб. Пособие для вузов / под ред. Е.А. Сигида; РГУТиС. – М.:ИНФРА – М, 2009.
20. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: сборник должностных и производственных инструкций. - М., 2003.
21. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. - М., 2002.
22. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. - М., 2006.
23. Янкевич В. С., Безрукова Н. М. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме.- М., 2002.

#### **Список нормативных документов**

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [russiatourism.ru](http://russiatourism.ru).
3. Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями).
5. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.

7. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

8. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

9. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

### **Периодические издания**

Гостиничное дело

Гостиница и ресторан: бизнес и управление

Отель

Пять звезд

Российская курортная газета

Вестник Национальной академии туризма

### **Полнотекстовые базы данных**

1. Электронная библиотека Издательского дома Гребенникон;
2. Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ);
3. Информационно-издательский центр "СТАТИСТИКА РОССИИ";
4. Электронная библиотека диссертаций;
5. Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ;
6. Информационно-издательский центр «СТАТИСТИКА РОССИИ»;
7. Электронно-библиотечная система РУКОН.

### **Интернет-ресурсы**

[www.vsegost.com](http://www.vsegost.com) – Библиотека ГОСТов РФ

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии.

**Список Интернет-ресурсов, на которых Вы можете найти полезную информацию, статистику, нормативные документы, познакомиться с новостями туризма в мире и в России:**

Официальный сайт Всемирной туристской организации (UNWTO)

Официальный сайт Ростуризма – Федерального агентства по туризму Российской Федерации

Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии (РСТ)

Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России (АТОР)

Официальный сайт Объединения туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь"



ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Лист регистрации изменений

Номер изме- нения	Номер листа (страницы)				Номер доку- мента	Под- пись	Дата внесе- ния изме- нения	Дата введе- ния изме- нения
	измененного	замененного	нового	аннулированного				